



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ นั้น

บัดนี้ การสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลตามแบบสอบถามความพึงพอใจดังนี้

๑. มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียงทั้งสิ้น ๑๒๗ คน

๒. แจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ซึ่งได้ข้อสรุปจำแนกตามหัวข้อต่าง ๆ และแยกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ sex

รายละเอียด section	ความถี่ Frequency	เปอร์เซ็นต์ Percent
ชาย	๖๑	๔๘.๐๓
หญิง	๖๖	๕๑.๙๗
Total	๑๒๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๙๗ รองลงมาเป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๓

๒. อายุ Age

รายละเอียด section	ความถี่ Frequency	เปอร์เซ็นต์ Percent
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๑๗	๑๓.๓๙
๒๕ - ๓๕ ปี	๒๙	๒๒.๘๓
๓๖ - ๔๕ ปี	๔๐	๓๑.๕๐
๔๖ - ๕๕ ปี	๒๖	๒๐.๔๗
มากกว่า ๕๕ ปี ขึ้นไป	๑๕	๑๑.๘๑
Total	๑๒๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๓๖-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐ รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ ๒๕-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๓

๓. การศึกษา Education

รายละเอียด section	ความถี่ Frequency	เปอร์เซ็นต์ Percent
ประถมศึกษา	๒๓	๑๘.๑๑
มัธยมศึกษา	๑๔	๑๑.๐๒
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	๓๙	๓๐.๗๑
ปริญญาตรี	๔๖	๓๖.๒๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๓.๑๕
อื่นๆ	๑	๐.๗๙
Total	๑๒๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๒ รองลงมาอยู่ในระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๑

๔. อาชีพ Job

รายละเอียด section	ความถี่ Frequency	เปอร์เซ็นต์ Percent
รับราชการ	๑๒	๙.๔๕
เอกชน/ธุรกิจส่วนตัว	๓๓	๒๕.๙๘
ค้าขาย	๒๒	๑๗.๓๒
ทำการเกษตร	๒๐	๑๕.๗๕
รับจ้าง	๓๖	๒๘.๓๕
อื่นๆ	๔	๓.๑๕
Total	๑๒๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๕ รองลงมาประกอบอาชีพเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๘

๕. ทานติดต่อหน่วยงาน Contact the agency

รายละเอียด section	ความถี่ Frequency	เปอร์เซ็นต์ Percent
สำนักปลัด	๕๐	๓๙.๓๗
กองคลัง	๒๕	๑๙.๖๙
กองช่าง	๔๖	๓๖.๒๒
กองการศึกษา	๖	๔.๗๒
Total	๑๒๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อกับสำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๗ รองลงมาติดต่อกับกองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๒

ตอนที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจ

ประเด็นที่ท่านได้รับการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. ท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการครั้งนี้	๕๖ ๔๔.๐๙	๖๗ ๕๒.๗๖	๔ ๓.๑๕	๐ ๐	๐ ๐
๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๑ ๓๒.๒๘	๘๐ ๖๒.๙๙	๖ ๔.๗๒	๐ ๐	๐ ๐
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	๕๖ ๔๔.๐๙	๖๕ ๕๑.๑๘	๖ ๔.๗๒	๐ ๐	๐ ๐
๔. มีการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๓๔ ๒๖.๗๗	๘๒ ๖๔.๕๗	๑๑ ๘.๖๖	๐ ๐	๐ ๐
๕. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในครั้งนี้	๕๒ ๔๐.๙๔	๖๔ ๕๐.๓๙	๑๑ ๘.๖๖	๐ ๐	๐ ๐
รวมระดับความพึงพอใจ	๒๓๙	๓๕๘	๓๘	๐	๐
รวมเปอร์เซ็นต์	๑๘๘.๑๙	๒๘๑.๘๙	๒๙.๙๒	๐	๐

จากตารางตอนที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจในข้อที่ ๑ ท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการครั้งนี้ คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๙ และข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก รองลงมาให้ความพึงพอใจในข้อที่ ๕ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในครั้งนี้ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๔

ระดับความพึงพอใจ(มากที่สุด + มาก) ๑๘๘.๑๙ + ๒๘๑.๘๙ = ๔๗๐.๐๘

$\frac{๔๗๐.๐๘}{๕} = ๙๔.๐๑$

๕

โดยภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๑

หมายเหตุ : -ระดับความพึงพอใจในระดับที่ ๑(น้อยที่สุด) ระดับที่ ๒(น้อย) และระดับที่ ๓(ปานกลาง)

หมายถึง ไม่พึงพอใจ

-ระดับความพึงพอใจในระดับที่ ๔(มาก) และระดับที่ ๕(มากที่สุด) หมายถึง พึงพอใจ

-การประมวลผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

รอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ใช้โปรแกรม Excel

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

มีผู้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

-เจ้าหน้าที่บางท่านควรยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจให้บริการให้มากกว่านี้

จากแบบสำรวจในตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ได้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยการนำข้อเสนอแนะดังกล่าวแจ้งและเน้นย้ำในการประชุมประจำเดือนให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทุกท่านทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามข้อเสนอแนะที่ประชาชนผู้มารับบริการได้เสนอแนะไว้ในแบบสำรวจความคิดเห็น/ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง

๔/จึงประกาศ...

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นางนันทนวล ปัญญานันท์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง